

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang saling berebut pasar pada masa kini, maka persaingan adalah suatu yang tak terelakkan lagi. Sistem informasi adalah sebuah alat yang sangat potensial untuk menciptakan keunggulan daya saing. Dengan memanfaatkan sistem informasi, diharapkan suatu perusahaan mampu menggali potensi dirinya dan memanfaatkannya secara maksimal dalam rangka meraih keunggulan di dalam persaingan. Menurut Kentris Indarti (2001) pada era informasi seperti saat ini, informasi merupakan sumberdaya yang sangat bernilai bagi suatu perusahaan.

Informasi-informasi penting yang dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan modern adalah informasi yang bersifat strategik yaitu informasi yang berkaitan dengan kehidupan jangka panjang perusahaan. Informasi membantu manajemen dalam pembuatan keputusan logis dan mengarahkan pada tindakan yang diinginkan. Perusahaan yang dapat mengelola dan memanfaatkan informasi secara efektif akan memperoleh keuntungan kompetitif di pasar global. Informasi seperti diuraikan tersebut dihasilkan oleh sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan dan kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan, yang berarti informasi tersebut dibutuhkan oleh para pengguna. Meskipun secara

teknik sistem tersebut sempurna, tetapi belum bisa dikatakan berhasil jika pemakai sistem tidak menggunakannya.

Informasi adalah salah satu aset penting di dalam sebuah perusahaan. Bagi perusahaan, untuk memajukan usahanya maka diperlukan perbaikan yang terus-menerus dalam pemenuhan informasi baik dari segi manajemen maupun teknologi khususnya teknologi komputer. Perbaikan sistem informasi berbasis komputer memberikan manfaat kemudahan dalam proses kerja, mempercepat proses kerja, meningkatkan kuantitas hasil pekerjaan, dan meningkatkan kualitas hasil pekerjaan.

Banyak perusahaan telah mengimplementasikan teknologi informasi yang modern dan canggih untuk mendukung sistem informasi mereka. Teknologi informasi memungkinkan suatu perusahaan untuk memproses data dan menghasilkan informasi secara cepat dan akurat. Menurut Trisnawati dan Permatasari (2000) perkembangan teknologi informasi tidak terlepas dari masalah komputer. Alat bantu ini sudah digunakan dalam berbagai aktifitas, bahkan sampai pada kehidupan rumah tangga. Penggunaan komputer yang dikenal dengan PC (*Personal Computer*) telah mencapai penetrasi sosial yang tinggi seperti halnya telepon, televisi dan alat elektronik lainnya. Adanya penggunaan komputer di berbagai bidang menyebabkan terjadinya berbagai perubahan seperti pencatatan tenaga kerja digantikan sistem database, mesin ketik digantikan *word processor*, mesin hitung diganti oleh program *lotus* atau *excel* dan perubahan-perubahan lainnya.

Perkembangan teknologi komputer dan teknologi yang lain tersebut mendorong transformasi lingkungan bisnis, sehingga kondisi pasar pada berbagai skala (lokal, regional atau global) menjadi semakin kompetitif. Setiap pelaku bisnis berusaha menerapkan strategi efisiensi atau diferensi produk untuk memperoleh keunggulan bersaing dan lebih berorientasi pada pencapaian laba dalam jangka panjang. Kehadiran dan pesatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan bisnis dalam lingkungan yang semakin penuh ketidakpastian. Peran teknologi informasi sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis pada berbagai fungsi maupun peringkat manajerial, menjadi semakin penting bagi pengelola bisnis karena kemampuan teknologi informasi dalam mengurangi ketidakpastian (Indriantoro, 2000).

Menurut Mc Farland et.al (1983) dalam penjelasan Indriantoro (2000) menjelaskan bahwa teknologi komputer mengalami perkembangan yang dramatik sejak digunakan pertama kali untuk kepentingan bisnis pada tahun 50-an. Dampak perkembangan teknologi komputer dan otomasi kantor dapat dilihat dari kemampuannya untuk mengubah peran teknologi komputer yang semula ditempatkan sebagai pendukung pekerjaan kantor (*back-office support*) menjadi aspek sentral dari strategi organisasi untuk memperoleh keunggulan bersaing. Mau tidak mau, perusahaan-perusahaan terutama di era globalisasi seperti saat ini saling bersaing untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi melalui sistem informasi berbasis komputer yang sangat pesat agar tidak tertinggal dengan yang lainnya.

Meskipun demikian, seringkali suatu perusahaan yang memiliki sistem informasi berbasis komputer yang baik gagal melakukannya tetapi sering pula perusahaan yang memiliki sistem yang lemah berhasil menjalankannya. Hal ini dikarenakan operasionalisasi dari teknologi komputer masih menggunakan aspek manusia. Timbulnya suatu masalah karena adanya perubahan atau sesuatu yang baru merupakan gejala yang umum terjadi pada manusia. Demikian pula dengan adanya sistem informasi berbasis komputer, manusia seringkali menganggap sebagai sebuah ancaman bagi mereka. Sebuah ancaman bagi mereka karena merasa takut akan kehilangan pekerjaan yang akan tergantikan dengan teknologi komputer dan mereka juga merasa tidak mampu atau takut salah dalam menggunakan komputer, dan apabila hal ini terus menerus terjadi maka pada akhirnya bisa menyebabkan stress kerja dan menurunkan kinerja. Namun karena tiap individu memiliki persepsi yang berbeda, individu yang selalu berpikir maju dan mudah menyesuaikan diri dengan perubahan, akan merasa komputer bukan sebuah ancaman melainkan manfaat bagi mereka, meskipun mereka belum bisa untuk menggunakan komputer tetapi mereka akan berusaha. Oleh karena itu penting bagi perbankan untuk mempertimbangkan keberadaan faktor manusia dalam penerimaan suatu teknologi.

Di bidang perbankan, penggunaan komputer sangat diperlukan. Untuk mengelola suatu jasa perbankan misal perbankan memerlukan informasi yang cepat, akurat, dan tepat sehingga diperlukan tenaga-tenaga administrasi yang handal dan mampu menggunakan teknologi komputer ini sesuai dengan

keahlian yang dimilikinya. Definisi mengenai keahlian dalam menggunakan komputer (*End User Computing*) harus dibedakan dengan penelitian *End User*. *End User* sinonim dan pemakai produk akhir sistem berbasis komputer. *End User Computing (EUC)* adalah pengembangan seluruh atau sebagian sistem berbasis komputer oleh pemakai akhir.

Menurut Gerrity dan Rochart (1986) dalam penjelasan Rifa dan Gudono (1999) bahwasannya pertumbuhan EUC (*End User Computing*) memberi manfaat baik bagi perusahaan maupun bagi personil itu sendiri. Manfaat tersebut diantaranya adalah memberi manfaat keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan peningkatan kinerja personilnya. Disamping memberi manfaat, pertumbuhan EUC ini juga menimbulkan beberapa masalah terutama yang berkaitan dengan pengawasan dan standarisasi pengembangan aplikasi yang akan digunakan.

Untuk memberikan dukungan formal terhadap EUC sangat sulit dan kompleks. Hal ini disebabkan oleh karena personel EUC yang ada dalam organisasi meliputi *range* yang sangat luas, mulai dari tenaga klerikal sampai pada para eksekutif dalam semua area fungsional. Setiap personel berbeda satu sama lainnya baik karakteristik individu, sikap (*attitude*), kecemasan (*anxiety*) maupun cara berfikir (*cognitive style*). Adanya perbedaan individual (*individual differences*) ini merupakan masalah serius yang dihadapi dalam manajemen EUC, karena perbedaan individual tersebut merupakan faktor penentu perilaku kerja (Terborg, 1981) dalam Rifa dan Gudono (1999). Dalam konteks EUC, keahlian dalam menggunakan komputer menjadi penting dalam

penentuan kinerja. Oleh karena itu untuk memberikan dukungan yang efektif terhadap EUC maka organisasi harus memperhatikan hubungan perbedaan individual dengan keahlian yang dimiliki oleh personel EUC. Pada penelitian ini karakteristik individu yang akan diteliti adalah faktor *personality*.

*Personality* sendiri meliputi *computer anxiety*, *computer attitude*, dan *math anxiety*. Variabel-variabel ini juga akan mempengaruhi EUC dimana *computer anxiety* didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir, atau ketakutan mengenai penggunaan komputer dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang (Igbaria & Parasuraman, 1989) dalam Dandes Rifa dan M. Gudono (1999). *Computer attitude* menunjukkan reaksi atau penilaian seseorang terhadap komputer berdasarkan kesenangan atau ketidaksenangannya terhadap komputer (Indriantoro, 2000), sedangkan *math anxiety* merupakan ketakutan, kecemasan, dan kekhawatiran yang berhubungan dengan matematika. Menurut Rifa dan Gudono (1999) *Math anxiety* didefinisikan sebagai terdapatnya rasa tegang dan cemas atau khawatir yang mengganggu manipulasi angka-angka dan pemecahan masalah-masalah matematika.

Studi tentang pengaruh faktor *personality* terhadap keahlian dalam menggunakan komputer sebelumnya telah dilakukan antara lain oleh Rifa dan Gudono (1999) terhadap keahlian dalam *End User Computing*. Sampel yang digunakan adalah 164 karyawan perusahaan perbankan. Hasil dari penelitian menunjukkan adanya pengaruh *End User Computing* dengan keahlian karyawan.

Trisnawati dan Permatasari (2000) meneliti mengenai pengaruh sikap pemakai komputer yang ditunjukkan dengan keahlian karyawan administrasi Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam menggunakan komputer. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel *computer anxiety* yang berpengaruh signifikan terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer

Dari latar belakang tersebut di atas penulis tertarik untuk mengembangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Trisnawati dan Permatasari (2000). Dengan demikian penelitian ini mengambil judul "PENGARUH FAKTOR *PERSONALITY* TERHADAP KEAHLIAN KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN KOMPUTER (Survey pada BPR di Kabupaten Sukoharjo)".

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah faktor *personality* (*computer axiety*, *computer attitude* dan *math anxiety*) mempunyai pengaruh terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer (*EUC*).

## **C. PEMBATASAN MASALAH**

Dalam suatu penelitian batasan ruang lingkup penelitian penting ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar tujuan penelitian tidak menyimpang dari sasaran. Pembatasan masalah dalam penelitian ini pada faktor yang

mempengaruhi keahlian karyawan yaitu faktor *personality (computer attitude, computer anxiety, math anxiety)* dalam menggunakan komputer.

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *personality (computer anxiety, computer attitude, dan math anxiety)* terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer (*EUC*).

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bagi penulis, sebagai tambahan informasi dan pengetahuan mengenai faktor *personality (computer attitude, computer anxiety, dan math anxiety)* dan pengaruhnya dalam menggunakan komputer.
2. Bagi Bank Perkreditan Rakyat, dapat membantu dalam pengambilan keputusan mengenai sumber daya manusia (penerimaan dan penyeleksian karyawan baru, rencana pelaksanaan pelatihan, pendidikan komputer bagi karyawan)
3. Bagi Responden, dapat memanfaatkan teknologi dengan baik dan memberikan dampak dalam peningkatan kinerja.
4. Bagi masyarakat, dapat menjadikan sumber informasi dan dapat dijadikan masukan-masukan penelitian selanjutnya.



## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas mengenai konsep-konsep yang relevan yang mendukung dalam penelitian ini mengenai pengertian dari masing-masing variabel, pengertian dari beberapa kata yang berhubungan dengan judul, menjelaskan penelitian-penelitian sebelumnya, kerangka teoritis dan hipotesis.

### **BAB III METODA PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengujian instrumen.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan mengenai hal-hal yang telah diuraikan, keterbatasan penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.